

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan sesuai dengan cara pengumpulan data, maka penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dapat menjelaskan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi seseorang atau kelompok terhadap sesuatu dalam bentuk laporan dan uraian. Penelitian ini tidak mengutamakan angka-angka dan statistik, walaupun tidak menolak data kuantitatif.<sup>1</sup>

##### **B. Variabel dan Definisi Operasional**

Pelayanan terhadap nasabah memiliki beberapa kriteria peningkatan mutu pelayanan, antara lain.<sup>2</sup>

###### **1. Bukti Fisik**

Bentuk fisik Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar yang dimiliki oleh bank. Dengan indikator:

- a. Fasilitas fisik menyangkut gedung, peralatan bank, ruang tunggu.
- b. Ketersediaan tempat parkir.
- c. Konsistensi bank atas rentang waktu operasional dalam memberikan pelayanan.
- d. Sistem operasional yang tetap konsisten dengan prinsip syariah.

---

<sup>1</sup>Hamdi, Asep Saepul. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2014. Hlm. 2.

<sup>2</sup>Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan*. STIE YKPN. Yogyakarta. 2015. Hlm. 6.

- e. Penataan ruangan yang dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah.
- f. Penampilan karyawan yang menunjukkan citra muslim.

## 2. Kehandalan

Mencakup kemampuan bank dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan sesuai dengan prinsip syariaah. Dengan indikator:

- a. Kesigapan staff dalam pelayanan, yaitu kesigapan staff dalam memberikan pelayanan yang tidak tergesa-gesa dan tidak terlalu lamban.
- b. Kemudahan dalam melakukan transaksi.
- c. Kemudahan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa dari bank.

## 3. Daya Tanggap

Keinginan para staff untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dengan indikator:

- a. Cara staff dalam menanggapi keluhan nasabah atas masalah yang dihadapi.
- b. Spesialisasi dalam menghadapi keluhan nasabah (*personalize*) mengenai produk atau pelayanan bank.
- c. Keinginan staff dalam menjelaskan setiap produk yang ditawarkan terhadap nasabah baru.
- d. Kesigapan satuan pengaman dalam membukakan pintu saat nasabah menuju maupun meninggalkan bank.

#### 4. Jaminan

Jaminan dari pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Malang yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Dengan indikator:

- a. Pengetahuan karyawan terhadap produk-produk bank syariah.
- b. Bank diatur oleh SDM yang berkualitas dan mampu menjalankan prinsip syariah.
- c. Kesopanan staff dalam memberikan pelayanan.
- d. Kerahasiaan tiap nasabah terjaga.
- e. Adanya jaminan keamanan dalam melakukan transaksi.
- f. Sistem bagi hasil yang sesuai dengan akad perjanjian.

#### 5. Empati

Perhatian yang tulus yang diberikan kepada nasabah. Dengan indikator:

- a. Senyum, mengucapkan salam dan sikap yang ramah para staff dalam melayani nasabah.
- b. Keberadaan bank yang mudah dijangkau nasabah.
- c. Keakraban bank dengan nasabah dalam menjalin hubungan dengan nasabah, memahami kebutuhan nasabah dan memberikan perhatian pribadi terhadap nasabah
- d. Pelayanan yang adil terhadap setiap nasabah tanpa memandang status sosial.

### C. Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah keseluruhan obyek atau individu yang akan diteliti; memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan BSM yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang yang berjumlah 112 nasabah.
2. Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya.<sup>4</sup> Metode sampling yang digunakan adalah *Purposive sampling* disebut juga *judgement sampling*. Yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/ masalah dalam penelitian), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.<sup>5</sup>

Penelitian ini akan diambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:<sup>6</sup>

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Error (10% yang dapat ditoleransi dengan ketidaktepatan penggunaan sampel sebagai pengganti populasi)

---

<sup>3</sup>Arifin Johar. *Statistik Bisnis Terapan dengan Microsoft Excel 2007*. Jakarta: PT Gramedia. 2008. Hlm 69.

<sup>4</sup>*Ibid.* Hlm. 69.

<sup>5</sup>Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Ed 2. Jakarta: Salemba Medika. 2008. Hlm. 93.

<sup>6</sup>Umar Husein. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003. Hlm. 108.

1 = angka konstan

Penelitian ini penulis menggunakan error sebanyak 10 % sehingga besarnya sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{112}{1 + 112 (0,1)^2}$$

$$n = 53$$

#### D. Data dan Sumber Data

##### 1. Data primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>7</sup> yang diperoleh dari hasil kuesioner nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.

##### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya, biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.<sup>8</sup> Biasanya dapat diperoleh melalui buku, jurnal, internet dan arsip-arsip resmi dari suatu organisasi atau perusahaan yang mendukung topik penelitian ini.

---

<sup>7</sup>Azwar Saifuddin. *Metode Penelitian*. Cet 2. Yogyakarta: Pustaka Belajar (Anggota IKAPI). 1999. Hlm 91.

<sup>8</sup>*Ibid*. Hlm. 92.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner

Adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan yang diberikan kepada responden yang akan diteliti untuk bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.<sup>9</sup> Kuisisioner ini diberikan kepada nasabah Bank Syariah Cabang Malang

## F. Metode Analisa Data

### 1. Uji Validitas dan Reabilitas

Salah satu instrumen penting untuk pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah kuesioner (angket). Ada dua syarat penting yang berlaku bagi sebuah kuesioner, yaitu harus *valid* dan *reliabel*.

Uji validitas menunjukkan sejauhmana isi angket tersebut mencangkup data yang komprehensif dan relevan dengan tujuan penelitian. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan uji korelasi rangking Spearman, dimana item dianggap valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table.<sup>10</sup>

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauhmana hasil suatu alat ukur dapat dipercaya. Data penelitian dapat dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha minimal 0,6 untuk menyimpulkan bahwa data penelitian adalah reliabel.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel – variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2007. Hlm. 25-26.

<sup>10</sup>*Ibid.* Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan*. STIE YKPN. Hlm. 31.

<sup>11</sup>*Ibid.*

## G. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *Skala Likert*. *Skala Likert* ialah skala yang dapat mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan.<sup>12</sup> dalam hal ini responden diminta untuk menyatakan puas atau sangat tidak puas terhadap setiap pernyataan. Setiap item menggunakan 5 titik untuk masing-masing pertanyaan, masing-masing jawaban akan diberi skor sebagai berikut:<sup>13</sup>

**Tabel 3.1 Skala Likert Setiap Alternatif Pertanyaan**

No.	Kriteria Standar Pelayanan	Skala
1	Sangat Tidak Puas	1
2	Tidak Puas	2
3	Cukup Puas	3
4	Puas	4
5	Sangat Puas	5

---

<sup>12</sup>Muljono Puji, H. Djaali. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: UNJ Press. 2007. Hlm 28.

<sup>13</sup>*Ibid.* Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan*. STIE YKPN. Hlm. 18.

